

2023年前台人员的工作年度总结(大全10篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

前台人员的工作年度总结篇一

工作以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，对于这个新环境新领导新同事，我带着我的好奇和紧张的心情，开始认真地学习我的工作范围以及工作内容，并开始履行起自己的工作职责。

这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和 workflows 都很生疏，多亏了同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。我相信在领导和同事的帮助下我将很快完成了从学生到职员转变。都说前台是公司对外形象的窗口，短短的几天也让我对这句话有了新的认识和体会。

学习公司企业文化，提升自我。加入到汉海物业这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，脚踏实地地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

前台的一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，点点滴滴都让我在工作

中学习，在学习中进步，受益匪浅。

前台人员的工作年度总结篇二

日子像流水，一直向前，从不停留，转眼间2014这一年就过去了。

在20**年里，我负责前台营业的工作，工作的主要内容是接待前来咨询的客户，为他们解决难题。

通过今年这一年的工作，我发现做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。

这与我之前的机线工作相比，真是千差万别。

通过工作我知道，一个营业员合格的基础是熟练的业务知识、业务技能。

为了尽快适应工作，我除了和有经验的营业员讨教和参加公司岗位培训之外，还主动上网学习琢磨，功夫不负有心人，在短时间内我可以独自开展业务，并在服务客户的时候看到顾客对我的工作露出满意的笑容的时候，我感到骄傲和自豪的。

我认为营业员的工作是神圣的，不仅是联系客户的桥梁和纽带，更能在客户与我们之间架起心与心的桥梁。

在工作中，我本着企业“用户至上，用心服务”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。

随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，注销业务。

我看在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。

为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。

有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。

但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。

每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“用户至上，用心服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在中国向信息化社会迈进的今天，电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。

这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。

为此，我经常看有关新业务方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

营业厅是我们电信行业重要的对外窗口，服务的好坏，直接影响到企业的形象。

在这一年里，作为一名营业员，我饱含满腔的工作热情，扎

实的业务基础，努力做到“眼快、脑快、嘴快”，保持优质服务。

牢记营业厅管理制度，在工作中，自觉遵守公司制定的各项规章制度，凡事符合公司利益，顾客利益。

营业厅是展示我们中国电信企业形象，体现我们“电信人”精神面貌与综合素质的“窗口”，我时时注意仪表，做展示这个窗口的手，装扮这个窗口的花。

营业员，是企业最普通、最平凡的岗位。

营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户尽力做到态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。

作为企业的最前沿，代表着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都是公司形象的传达者，是企业希望与活力的象征。

干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨，做一名合格的营业员，是我的自我定位。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩 酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。

总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。

加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、经营创收。

酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等

相关经营措施，增加了营业收入。

酒店全年完成营收为 万元，比去年超额 万元，超幅为 %；其中客房收入为 万元，写字间收入为 万元，餐厅收入 万元，其它收入共 万元。

全年客房平均出租率为 %，年均房价 元/间夜。

酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

2、管理创利。

酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、

能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。

酒店全年经营利润为 万元，经营利润率为 %，比去年分别增加 万元和 %。

其中，人工成本为 万元，能源费用为 万元，物料消耗为 万元，分别占酒店总收入的 %、 %、 %。

比年初预定指标分别降低了 %、 %、 %。

3、服务创优。

酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于

“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。

因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。

此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

4、安全创稳定。

酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。

在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。

保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。

在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

二、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会xx届四中全会精神。

结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。

在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。

主要表现在干部员工精神状态积极向上。

酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具有上进心，培养“精气神”。

酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。

关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。

在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。

因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重；酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。

在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了

多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。

这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。

同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一) 以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。

酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。

酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。

因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。

销售部原来分解指标因人而异，缺少科学依据。

酒店下达的经营指标却难如期完成。

针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年的“销售方案”。

其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。

这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。

根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。

这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年 万元升至下半年 万元，升幅约为 %。

4、窗口形象。

销售部前厅除充分利用酒店给予的房提政策，加大促销力度外，还特别重视塑造酒店的窗口形象。

其一，合理销控房间，保证酒店利益最大化。

例如，在今年的车展、房展期间，合理的运作，保证客人的满意，也保证了酒店的最大利益，连续多天出租率超过100%，而平均房价也有明显的提高。

其二，完善工作流程，确立各种检查制度。

加强对前厅在接待结帐、交接班等工作流程上的修订完善，尤其是结帐时采用了“宾客结算帐单”，减少了客人等待结帐的时间，改变了结帐的繁琐易错。

加强主管的现场督导。

通过增加主管去前台的站台时间，及时解决了客人的各种疑难问题，并对员工的微笑服务方面起到了检查督导作用。

加强主管和领班的双检查工作。

要求主管和领班对每天每班的户籍登记等检查并签字，增强主管、领班责任心。

今年户籍登记、会客登记、上网发送等无发生一起错登漏登现象。

总之，前厅部在总经理的带领下，层层把关，狠抓落实，把握契机，高效推销，为酒店创下了一个又一个记录，上门散客由原来占客房总收入的 %提高到 %，最高日创收为 元，最高日平均房价为 元；全年接待宾客 万人次，接待外宾 万人次。

5、投诉处理。

销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。

本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。

一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

此外，销售部按酒店总经理班子的要求，开始从被动销售到主动销售、从无序工作到有序工作、从低效谈判到中效谈判、从无市场调研分析等无基础管理到每月一次市场调研分析和客户送房排名等等，直接赢得了销售业绩的显著回升。

下半年共创收 万元，比上半年增额 万元，增幅约为 %。

(二)以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。

餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额控制为 万元/月。

在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。

这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响；另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。

如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。

餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。

管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。

当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。

但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。

酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。

半年来，餐厅共推出新菜 余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。

此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人 批，计 多桌，约 人次。

餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

(三) 以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。

如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是 他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。

然而此房间已被其他客人预订了。

他们在物业部待了一整天。

后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。

在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了 %，

超过了去年同期水平。

2、售后服务。

夏天到了，空调不制冷，投诉；房顶漏水了，投诉；发现有人私自动用公司的用品了，投诉；冬天到了，暖气不热了，投诉；就连浴室少了个凳子，都要投诉。

每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。

解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。

催收房费也是一件难事。

有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(四) 以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。

为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。

在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。

除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。

从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。

明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。

对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。

全年散客区共查出住客不符的房间 间，不符人员 人。

客务部共查出不安全隐患 起(客人未关门、关窗 起;不符合酒店电器使用规定 起)。

前台人员的工作年度总结篇三

不知不觉已经加入公司一年了，刚开始我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的'耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了工作内容，自己的职责所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。在过去的一年里，虽然没有轰轰烈烈的战果，但也取得了一定的进步。现就进入公司以来的工作情况向领导作简要汇报：

- 1、负责前台电话的接听和转接，重要事项认真记录并传达给相关人员，做到不遗漏，不延误。
- 2、负责公司会议室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净。

行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、发快件、印名片、文件的保管、协助技术部工作人员打印、整理、装订标

书等，每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验。

1、落实相关人事管理制度公司的考勤统计工作由我负责，在执行过程中，严格遵守公司的规章制度，做到实事求是的统计考勤，每月初以统计数据为依据制作考勤统计表，并及时交由财务制作工资表。

2、人事相关资料严格执行公司的规章制度，填写《应聘登记表》《入职简历表》等做好、入职员工的档案管理。填写《派车单》《请假条》等做好公司规章制度的贯彻执行。

新的一年对我们来说意味着新的机遇与挑战。针对这两个月工作中存在的不足，在新一年的工作中，我需要做好以下几个方面的工作：

1、做好办公室内务工作。注意办公室内的清洁、保洁；注意打印机、复印机等办公设备的保养；努力做好自己自己的本职工作。

2、在日常工作中注意收集信息，以备不时只需。例如快递公司的名片等。

3、处理好日常行政管理管理，协助领导不断完善各项规章制度，使公司趋于规范化的管理。

4、加强业务知识的学习，深入了解公司的产品，以便能更好的协助领导及销售人员的工作。

作为一名前台行政工作人员，需要掌握的知识还很多，在以后的工作中，我会努力向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力。最后感谢领导能够提供给我这个工作平台，是我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事对我在这段时间里工作的热情帮助。虽然我还有许多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们

彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信公司明天会更好。

前台人员的工作年度总结篇四

20xx在部门员工共同努力下，以销售管理为主，从深抓内部管理，降低成本，强化业务培训，关心员工生活等方面着手开展了工作，较好地完成年经营目标，各项工作也取得了显著成绩。现就年主要工作作如下总结。

年计划任务万元，实际完成万元，超额万元，（其中散客门市收xxxxxx入万元，平均房价元/间），占客房收入完成计划的收入与同xxxxxx%,xx%,期相比增长万元。

1、加强业务培训，提高员工素质

一年来，我们主要是以服务技巧为培训重点，严格按照培训计划开展培训工作，并分阶段对员工进行考核，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。加强业务培训，认真对待每一批接待任务，根据不同阶段、不同团队、制定详细的培训计划及接待计划。遇到大型接待任务，我们只给接待人员分钟的5磨合期，包括整个的行之有效的报到流程、会务组及与会务中心之间的配合，这就需要有很好的业务能力及沟通能力，需要有平常严格的培训才能做到。前厅部的所有人员都知道只有不断的充实自己才能脚踏实地的完成各项接待任务。在人员有限的情况下，我们要求管理人员必须亲临一线指导工作，发现问题，反馈信息，共同协商及时调整，以达到最佳服务标准。

2、全力加强员工队伍建设，做好服务保障工作

一年来，我们始终把认真做好预订、接待服务，作为工作重点。通过合理排房、提高入住率，热情满意的服务，留住到酒店的每一位客人。年通过前厅部员工的集体努力，圆满完

成了接待大、中、小型会议个;735vip100共接待人数人次。如省民政厅会议、建议厅会议、国土资源厅会议，在接37500待这些大型会议时，由于与会人员较多，退房时间不统一，这就对我们的接待工作提出了更高的要求，我们时常加班加点，在接待军区会议时，由于军区接待标准高，所以我们每次接待不敢有一丝怠慢，经常加班加点，大家没有一丝抱怨，一句怨言，仍然满腔热情地投入到工作中。

3、扎实有效地开展好第四届优质服务活动

第四届优质服务活动于月日正式拉开序幕，我部门积极组织员工学习，515吃透精神，对员工进行了一系列的专业技能的培训，大大提高了员工的服务意识及服务技能，与此同时，制定上报一系列的工作流程及工作标准，使前厅各种服务更好流畅，标准更加明确，使服务更加精细化、标准化，每周根据优质服务活动的方案，在员工中进行岗位练兵比赛，使员工的服务水平有了很大的提高，中心组织的第一届职工联欢会，前厅部的员工踊跃报名，一展自己的才华。通过这次优质服务活动，在员工中逐步形成了一种争先恐后的态势，极大的增强了员工的工作热情。

4、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的'生活，无论从部门经理还是到主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里挂电话问候父母，生病时给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们感受到了集体的互助、互爱的温暖。为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，部门经常找她们谈心，鼓励她们，使她们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在 frontline 激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充

分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

1、培训效果不佳

我们在对员工进行培训后，员工也对培训的内容有了更深层次的了解，但是由于缺乏一个统一的监督机制，造成了培训是一张空白纸，虽然大家都明白、理解，但在实际工作中，做得不够到位，无形中也影响了服务质量。

2、服务质量、服务水平有待提高

前厅员工流动频繁，很大程度上影响了服务质量，一个新员工从入职后，要经过三个月的试用，才能完全熟练掌握本岗位的各项工作的，但是有些员工在刚熟练本职工作的后，便提出离职，造成了人员的流失，仪容仪表、礼貌礼节，在日常工作中的督导力度不够，造成了三天打鱼，两天晒网的局面，我们要加大日常工作中的检查力度，形成一种良好的习惯。

1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；

2、确实关心员工，稳定员工队伍，减少员工的流动性；

3、注重员工的服务细节，服务从细处着手，对客提供满意周到的服务；

4、完善各岗位工作流程及工作标准，推行优质服务活动达到质量标准化、

5、规范化、精细化服务；

前台人员的工作年度总结篇五

上下班时要整理好前台的物品当天看看备忘录还有什么事情

要做。前台大厅是随时都要保持整洁大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫xx送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：纸巾、复印纸等。摆在会客厅、前台大厅里的宣传册不够时也要及时添加。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知xx加墨。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

二、传真接收

接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待

前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

四、电话转接

转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找领导，要注意对方是不是真的有关公

司的事情找领导；如果无法判断可转给部门老员工。找领导的电话也要问清楚；领导们的电话号码也要记清楚，看到领导来电也可亲切问候。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

前台人员的工作年度总结篇六

转眼间，已接近尾声。回顾这一年，在公司、区域领导的正确带领及班组织的培养下，个人的综合素质和各方面能力有了一定的提高， 文章对一年的工作进行了两方面总结，以下就是工作总结。

以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好基层服务工作。但在此期间，自身也存在一些不足之处。

现对自己全年的工作总结如下：

一、思想品德方面

在工作中能够坚持全心全意为用户服务的宗旨，热情接待用

户。耐心宣传各项业务政策、资费等。对违反公司操作规范及章程的事项予以坚决抵制，具备了工作岗位及社会活动中应有的职业道德和社会公德。

二、业务知识和工作能力

勤奋学习，与时俱进。理论是行动的先导。作为通信行业基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，不把业务学习视为“软指标”和额外负担，努力提高业务水平，强化思维能力。正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。在实施工作的过程中，未出现过明显失误。

前台人员的工作年度总结篇七

过去的20__年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们__宾馆的差不多5个月里，作为一名刚入职一年的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于宾馆前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面一年来的工作做一个总结。

前台是展示宾馆的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们宾馆的第一步，是对宾馆的第一印象，是宾馆的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了宾馆的形象。同时，宾馆对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的一年我一直都严格依照宾馆的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一、礼貌，礼仪

像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二、注意形象

前台是宾馆的第一印象，是宾馆的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护宾馆的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、前台业务知识的培训

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四、前台英语

一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还宾馆的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们宾馆组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过得到单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五、以大局为重

不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果宾馆有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为宾馆。平时积极参加宾馆组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们宾馆的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的一年里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年里到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事!因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助!虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

前台人员的工作年度总结篇八

时间总是转瞬即逝，在__公司工作的一年，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将一年来的学习、工作情况总结如下：

一、在实践中学习，努力适应工作

这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，这一年也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

二、学习公司企业文化，提升自我

加入到这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，这是文化的精髓，我想也是激励每个员工前进的动力，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，脚踏实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己

一年的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些英文的传真和资料，也会有一些客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作经历让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

前台人员的工作年度总结篇九

时间总是转瞬即逝，在xx公司工作的一年里，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将一年来的学习、工作情况总结如下：

这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的一年里，也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

加入到xx这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

一年来的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些英文的传真和资料，也会有一些客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，

在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

文档为doc格式

前台人员的工作年度总结篇十

在这一年的时间里我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将20__年的工作作以下总结。

一、前台日常工作

1. 前台接待

接待人员是展现公司形象的第一人，从20__年x月入职至今，我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼貌相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，近一年多来，共计接待用户达1600人次左右。

2. 电话接听转接、传真复印及信件分发

认真接听任何来电，准确率达到98%；能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率；发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料遗漏。如有信件也及时交给了相关人员。

3. 临时事件处理

饮用水桶水发现不够时会及时叫__人家送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸杯等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会及时打电话给__物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装；交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

二、综合事务工作

1. 房间、机票车票及生日蛋糕预订

项目部人员出差需要订车票或机票时我会及时联系票务，并持续跟踪直至车票送到公司，以免影响到出差人员行程；到目前为止累计订票70张左右。对于来__出差需要订房间的领导或同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉__在oa上发生日祝福，20__年累计订生日蛋糕17个。

2. 文档归整及办事处资产登记

从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来；办事处新购买的书籍会让__盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有37本；其它的办公设备（如笔记本、光驱、插座等）也都有详细登记，员工借用时也都依公司规定签名登记。

3. 考勤统计

每月25号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统计汇总，都能够按时发给__。

4. 组织员工活动

每周三下午5点组织员工去__活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。

三、其它工作

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档；协助营销部__，与他一起给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

四、工作中的不足

1. 采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操心。
2. 考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。
3. 临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与__商量一起在室内活动，给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果，对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

五、明年工作计划

1. 提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周

全考虑，以便更好地完成工作。

2. 加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话；或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。

在过去的将近一年中，我特别要感谢__对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲，辞20__迎20__，现在已是新的一年，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自己的绵薄之力！